113年度永續發展推動計畫

| 項目 | 重大性議題 | 利害關係人 | 預計推動計畫與方向 | 113年第一季 | 113年第二季 | 113年第三季 | 113年第四季 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 永續金融 | 客戶  員工 | 1.建構與發展ESG資訊平台 | 1.1各單位提出內部ESG專區規劃需求。  1.2公司官網永續發展專區改版。 | 1.1內部ESG專區完成建置。  1.2每月內部ESG專區揭露ESG資訊或活動之作為與成效。 | 1.群益金融網永續發展專區改版。 | 1.群益金融網永續發展專區揭露公司ESG資訊與活動之作為與成效。 |
| 客戶  政府機關 | 2.引導資金投入永續發展相關活動，支持企業永續轉型 | 2.1銷售ESG相關產品成長。  2.2持續推廣ESG相關商品。 | 2.1銷售ESG相關產品成長。  2.2持續推廣ESG相關商品。 | 2.1銷售ESG相關產品成長。  2.2持續推廣ESG相關商品。 | 2.1銷售ESG相關產品成長。  2.2持續推廣ESG相關商品。 |
| 客戶  政府機關 | 3.數位金融創新技術與服務 | 3.1電子下單比例達成80%。  3.2數位化服務案件佔80%。 | 3.1電子下單比例達成81%。  3.2數位化服務案件佔81%。 | 3.1電子下單比例達成81.5%。  3.2數位化服務案件佔82%。 | 3.1電子下單比例達成82%。  3.2數位化服務案件佔83%。 |
| 客戶  政府機關 | 4.持續擴大普惠金融措施 | 4.1舉辦小型金融教育宣導活動50場、中大型金融教育宣導活動3場，合計共1,000人參與。  4.2透過社群媒體提供教學與廣宣影片，持續向投資人推廣金融知識。 | 4.1舉辦小型金融教育宣導活動50場、中大型金融教育宣導活動3場，合計共1,000人參與。  4.2透過社群媒體提供教學與廣宣影片，持續向投資人推廣金融知識。 | 4.1舉辦小型金融教育宣導活動50場、中大型金融教育宣導活動3場，合計共1,000人參與。  4.2透過社群媒體提供教學與廣宣影片，持續向投資人推廣金融知識。 | 4.1舉辦小型金融教育宣導活動50場、中大型金融教育宣導活動3場，合計共1,000人參與。  4.2透過社群媒體提供教學與廣宣影片，持續向投資人推廣金融知識。 |
| 客戶  政府機關 | 5.提升友善金融服務 | 5.1中高齡電子平台使用率提升10%。  5.2平均客訴處理時間縮短10%。  5.3於網站上公告辦理之相關友善金融措施及主管機關與相關單位之友善金融措施。  5.4落實業務人員教育訓練，將「金融監督管理委員會防詐騙專區」新增之金融詐騙態樣納入內部教育訓練。 | 5.1中高齡電子平台使用率提升10%。  5.2平均客訴處理時間縮短10%。  5.3協助身心障礙者進行開戶及交易服務  5.3.1設置無障礙措施。  5.3.2優化app程式。  5.4複委託新開戶或靜止戶恢復交易之客戶，將金融詐騙態樣提供予客戶關懷並留存紀錄。  5.5友善金融服務教育訓練1場(上半年)。 | 5.1中高齡電子平台使用率提升10%。  5.2平均客訴處理時間縮短10%。  5.3協助身心障礙者進行開戶及交易服務  5.3.1設置無障礙措施。  5.3.2優化app程式。  5.4複委託新開戶或靜止戶恢復交易之客戶，將金融詐騙態樣提供予客戶關懷並留存紀錄。 | 5.1中高齡電子平台使用率提升10%。  5.2平均客訴處理時間縮短10%。  5.3協助身心障礙者進行開戶及交易服務  5.3.1設置無障礙措施。  5.3.2優化app程式。  5.4複委託新開戶或靜止戶恢復交易之客戶，將金融詐騙態樣提供予客戶關懷並留存紀錄。  5.5友善金融服務教育訓練1場(下半年)。 |
| 員工 | 6.強化員工數位與資訊能力 | 6.1辦理113年第二期RPA專案計畫說明會。  6.2安排第一屆RPA種子已撰寫的流程上線。 | 6.1啟動第二期RPA專案計畫，舉辦系列課程與賦能訓練。  6.2安排第一屆RPA種子已撰寫的流程上線。 | 6.1推動RPA專案流程開發與流程撰寫技術輔導。  6.2安排第一屆RPA種子已撰寫的流程上線。 | 6.1.1舉辦RPA培訓成果發表會。  6.1.2檢討與規劃第三期RPA專案計畫。  6.2安排第一屆RPA種子已撰寫的流程上線。 |
| 客戶 | 7.責任投資 | 7.修訂責任投資辦法。 | 7.執行責任投資內部控制作業程序與回饋修正。 | 7.推動與被投資公司間之議合活動。 | 7.向永續發展委員會與董事會呈報全年度議合作為。 |
| 股東  政府機關 | 8.規劃同業聯盟會議 |  |  |  | 8.研議與同業組成ESG推廣聯盟，協助非金控及非上市櫃券商精進ESG相關作為。 |
| 2 | 誠信經營 | 股東 | 1.提升董事會及高階主管之專業度 | 1.1協助董事參與進修課程。  1.2協助高階主管參與進修課程。  1.3聘請外部專家開辦ESG相關課程。  1.4設計Elearning課程使員工參與教育訓練課程。 | 1.1協助董事參與進修課程。  1.2協助高階主管參與進修課程。  1.3聘請外部專家開辦ESG相關課程。  1.4設計Elearning課程使員工參與教育訓練課程。 | 1.1協助董事參與進修課程。  1.2協助高階主管參與進修課程。  1.3聘請外部專家開辦ESG相關課程。  1.4設計Elearning課程使員工參與教育訓練課程。 | 1.1協助董事參與進修課程(2hr/年)。  1.2協助高階主管參與進修課程(6hr/年)。  1.3聘請外部專家開辦ESG相關課程。  1.4設計Elearning課程使員工參與教育訓練課程。 |
| 員工  股東 | 2.強化董事會之監管 | 2.1功能性委員會至少每季召開一次，並向董事會呈報議案。  2.2每季將永續發展相關重大議案經永續發展委員會通過，向董事會呈報。  2.3規劃將公平待客委員會、誠信經營委員會、永續發展委員會三會合併。 | 2.1功能性委員會至少每季召開一次，並向董事會呈報議案。  2.2每季將永續發展相關重大議案經永續發展委員會通過，向董事會呈報。 | 2.1功能性委員會至少每季召開一次，並向董事會呈報議案。  2.2每季將永續發展相關重大議案經永續發展委員會通過，向董事會呈報。 | 2.1功能性委員會至少每季召開一次，並向董事會呈報議案。  2.2每季將永續發展相關重大議案經永續發展委員會通過，向董事會呈報。 |
| 3 | 營運績效 | 股東 | 1.達成預算獲利目標 | 1.定期追蹤營運績效，持續監控財務風險。 | 1.定期追蹤營運績效，持續監控財務風險。 | 1.定期追蹤營運績效，持續監控財務風險。 | 1.定期追蹤營運績效，持續監控財務風險。 |
| 4 | 人權政策 | 員工 | 1.人權盡職調查建置 | 1.1人權承諾書簽署。  1.2召開勞資會議。  1.3禁用15歲以下童工。  1.4人權政策宣導課程。  1.5多元進用：敦南視障按摩服務啟航。 | 1.1性別平等意識及權益教育訓練。  1.2召開勞資會議。  1.3禁用15歲以下童工。  1.4辦理性別領導力培育訓練。  1.5人權盡職調查建置作業。 | 1.1性騷擾防治課程。  1.2召開勞資會議。  1.3禁用15歲以下童工。  1.4多元進用：視障按摩師改聘員工評估作業。  1.5依公司人權政策各項議題進行公司內部風險鑑別。 | 1.1職場暴力防治課程。  1.2召開勞資會議。  1.3禁用15歲以下童工。  1.4評估人權衝擊，瞭解風暴露程度。 |
| 5 | 世代交替 | 員工  股東 | 1.建立工讀/實習機制 | 1.1.中山大學產學合作課程。  1.2.工讀/實習推動、規劃。 | 1.1.中山大學產學合作課程。  1.2.工讀/實習推動、規劃。 | 1.1.工讀/實習推動、規劃。  1.2.真理大學產學合作課程。 | 1.1.工讀/實習推動、規劃。 |
| 2.引進優質人力 | 2.1.接班人力盤點  2.2.菁鷹榮歸專案推動 |  | 2.1.辦理群益金融大學。 | 2.1.辦理群益金融大學。 |
| 6 | 職業安全  衛生 | 員工 | 1.員工零職災 | 1.1辦理勞工安全作業環境檢測。 |  | 1.1辦理勞工安全作業環境檢測。 |  |
| 2.持續推動衛教及職安訓練 | 2.1.辦理部門主管及分公司經理人以上主管健康檢查作業。  2.2.員工衛教園地維護。  2.3.每季安排醫師至公司為同仁提供健康諮詢服務。 | 2.1.辦理部門主管及分公司經理人以上主管健康檢查作業。  2.2.員工衛教園地維護。  2.3.每季安排醫師至公司為同仁提供健康諮詢服務。 | 2.1.辦理部門主管及分公司經理人以上主管健康檢查作業。  2.2.員工衛教園地維護。  2.3.每季安排醫師至公司為同仁提供健康諮詢服務。 | 2.1.辦理部門主管及分公司經理人以上主管健康檢查作業。  2.2.員工衛教園地維護。  2.3.每季安排醫師至公司為同仁提供健康諮詢服務。  2.4.辦理65歲以上員工健康檢查作業。  2.5.安心職場疫苗接種。 |
| 7 | 溫室氣體  排放管控 | 員工  股東  政府機關 | 1.溫室氣體排放量管理 | 1.1總分公司（含子公司）碳盤查資料蒐集(完成112年盤查清冊資料)。  1.2辦理總分公司（含子公司）查證人員教育訓練。  1.3進行總分公司（含子公司）內部查證。 | 1.1完成總分公司（含子公司）盤查清冊及盤查報告書定稿版。  1.2完成第三方公正單位對總分公司進行查證確信。 | 1.1辦理總分公司（含子公司）查證人員教育訓練。 | 1.1辦理總分公司（含子公司）盤查清冊資料建置。 |
| 供應商 | 2.增加綠色採購比例 | 2.向行政院環境部辦理112年度民間綠色採購申報。 | 2.向供應商宣導「供應商人權及環境永續條款」。 | 2.召開供應商大會。 | 2.向供應商宣導「供應商人權及環境永續條款」。 |
| 8 | 社會公益  活動或計畫 | 社區與團體 | 1.辦理或贊助公益活動一次。 | 1.規劃辦理或贊助公益活動。 | 1.規劃辦理或贊助公益活動。 | 1.規劃辦理或贊助公益活動。 | 1.辦理或贊助公益活動。 |
| 員工  社區與團體 | 2.執行志工假管理辦法，鼓勵員工投入志工活動達四次。 | 2.執行志工假管理辦法，鼓勵員工投入志工活動達一次。 | 2.執行志工假管理辦法，鼓勵員工投入志工活動達兩次。 | 2.執行志工假管理辦法，鼓勵員工投入志工活動達三次。 | 2.執行志工假管理辦法，鼓勵員工投入志工活動達四次。 |
| 員工  社區與團體 | 3.志工服務場次達十次。 | 3.志工服務場次達兩次。 | 3.志工服務場次達四次。 | 3.志工服務場次達六次。 | 3.志工服務場次達十次。 |
| 供應商 | 4.採購在地或弱勢產業商品一次。 | 4.規劃採購在地或弱勢產業商品。 | 4.規劃採購在地或弱勢產業商品。 | 4.規劃採購在地或弱勢產業商品。 | 4.採購在地或弱勢產業商品。 |
| 客戶 | 5.持續推動奉茶行動，以自帶水杯取代瓶裝水，至少減少十萬支寶特瓶。 | 5.持續推動奉茶行動，以自帶水杯取代瓶裝水，至少減少兩萬五千支寶特瓶。 | 5.持續推動奉茶行動，以自帶水杯取代瓶裝水，至少減少五萬支寶特瓶。 | 5.持續推動奉茶行動，以自帶水杯取代瓶裝水，至少減少七萬五千支寶特瓶。 | 5.持續推動奉茶行動，以自帶水杯取代瓶裝水，至少減少十萬支寶特瓶。 |
| 9 | 氣候變遷  風險與機會 | 股東  政府機關 | 1.為妥善管理極端天氣事件及邁向低碳經濟轉型的相關風險，將氣候變遷風險納入營運決策，辨識並管理風險。   * 針對氣候變遷較敏感的產業，進行投融資財務風險量化；導入氣候情境分析工具。 * 配合永續金融評鑑訂定相關投資與融資氣候變遷風險管理辦法。 | 1.1納入氣候風險於風險管理內部機制。  1.2 112年碳排查計算與揭露，113年部位碳排放計算建立減碳指標。  1.3配合年報揭露氣候風險財務資訊。  1.4第一季相關氣候資訊指標揭露。  1.5配合主管機關及公司政策相關事項。 | 1.1氣候變遷財務揭露(TCFD)撰寫與整理。  1.2配合永續報告書揭露氣候變遷相關資訊。  1.3第二季相關氣候資訊指標揭露。  1.4配合主管機關及公司政策相關事項。 | 1.1配合永續評鑑提供資料。  1.2第三季相關氣候資訊指標揭露。  1.3配合主管機關及公司政策相關事項。 | 1.1規劃明年相關氣候相關事項及檢視修正內部機制。  1.2第四季相關氣候資訊指標揭露。  1.3配合主管機關及公司政策相關事項。 |
| 10 | 風險管理 | 股東 | 有關風險管理議題，擬就規章制度、資本適足率及系統優化部分，進行優化，分別敘明如下： 1. 規章制度：  增訂相關規章制度，以因應各類新興風險事件之危機處理及衝擊。  2. 資本適足率：  擬將現行資本適足率信用交易使用總合法計算資本計提部分，含信用交易帳款及證券業務借貸款項，改採複雜法計算，完成後可提升資本適足率，並提高資本運用效率。  前述部分改由複雜法後，與現今使用方法比較約可使資本適足率提高10%。 | 1.規章制度：  增訂市場衝擊因應作業規定。  2.資本適足率:  信用交易帳款由原先總合計算法改採複雜法。 | 2.資本適足率:  證券業務借貸款項由原先總合計算法改採複雜法。 | 1.規章制度：  修訂經營緊急應變辦法，納入新興風險事件之危機因應。 |  |
|  |  |  | 3. 系統優化：  (1)、改善風控系統之風險值計算模型，完成後可強化公司之風控運算速度，並能掌握各項風險因子之曝險。  (2)、規劃市場重大事件資料庫，可強化情境分析以因應各類事件之風險評估。 |  | 3.系統優化：  改善風險值計算模型:依風險因子估算風險值。 | 3.系統優化：  改善風險值計算模型:整合各業務單位之風險值估算。 | 3.系統優化：  3.1改善風險值計算模型:完成全公司之風險值估算。  3.2 研議市場重大事件資料庫之建置規劃。 |
| 11 | 資訊安全 | 客戶  政府機關 | 1.響應”金融行動方案2.0”，強化資訊安全管理規範。 | 1.1取得資訊安全ISO27001-2022新版轉版驗證標準。  1.2維持BS10012個人資料保護證書效力。  1.3向董事會報告112年度資安整體執行情形、核心系統營運韌性及資安防護跨部門推動成效。 | 1.1進行網站防偽冒功能委外管理，以即時偵測及下架為目標，以確保客戶權益及公司商譽。  1.2為保障客戶損失，進行資安資料保護險投保評估。  1.3進行安全程式學習指南的教育訓練，提升資訊部程式安全性品質。 | 1.1維持ISO27001資訊安全證書效力。  1.2維持BS10012個人資料保護證書效力。 | 1.跨部門溝通會議 |
| 客戶  政府機關 | 2.搜尋網路安全治理實務最佳處理機制，以提升本公司資安治理成熟度。 |  |  |  | 2.推動資安治理成熟度評估，以提升本公司資安防護能力。 |
| 員工  客戶  政府機關 | 3.以「零信任」為目標，全面推動及建構公司資訊環境。 |  | 3.1推動帳號管理數位化。  3.2強化身份驗證及存取控管機制。 | 3.進行委外攻防演練，實驗本公司資安防護能力。 |  |
| 股東 | 4.持續推動董事們深入及參與資訊安全相關領域。 | 4.進行董事資訊安全教育訓練。 |  |  |  |
| 客戶  政府機關 | 5.藉由資安數位化，提升資安及個資管控措施。 |  | 5.推動主管機關查核數位化。 |  | 5.推動內控自評數位化。 |
| 12 | 營運持續 | 客戶 | 1.建置核心系統全面不中斷之資訊環境，以確保客戶權益不受影響。 |  | 1.1實際模擬下單交易進行系統容量壓力測試，確保系統可用性。  1.2進行松仁機房切轉板橋IDC機房系統切轉演練，且需所有系統皆成功切轉。 | 1.1維持ISO 22301營運持續證書效力。  1.2進行公司核心系統壓力測試及容量計劃。 | 1.進行民生大樓異地辦公室演練(敦南)，並使所有同仁皆可在異地辦公室進行關鍵業務作業。 |
| 客戶  政府機關 | 2.達成全年皆提供資訊服務之目標。 | 2.春假長假資訊服務不中斷。 | 2.假期資訊服務不中斷。 | 2.假期資訊服務不中斷。 |  |
| 13 | 數位金融  創新技術與服務 | 客戶 | 1.為提供客戶更多元的交易服務，將持續強化電子交易平台的智慧單策略。 |  |  |  | 1.總計推出的各市場智慧單種類達22項以上。 |
| 客戶 | 2.持續推出針對弱勢族群推出友善的服務介面。 | 2.持續收集意見並提出優化項目 | 2.持續收集意見並提出優化項目 | 2.推出優化項目並持續觀察與改善。 | 2.推出優化項目並持續觀察與改善。 |
| 客戶 | 3.持續精進優化服務 | 3.持續精進各類APP，每季推出新功能或優化服務。 | 3.持續精進各類APP，每季推出新功能或優化服務。 | 3.持續精進各類APP，每季推出新功能或優化服務。 | 3.持續精進各類APP，每季推出新功能或優化服務。 |
| 14 | 法令遵循 | 員工 | 1.強化法令遵循機制。 | 1.辦理法令遵循風險評估作業並出具報告。 | 1.1向董事會進行法令遵循風險評估報告。  1.2依法令遵循風險評估結果改善內部作業流程。 |  | 1.1向董事會進行法令遵循作業報告。  1.2檢討客訴案件之發生原因，列入次年度法令遵循風險評估項目。 |
| 員工 | 2.將遵法意識、內控之理念內化於公司內部人員。 | 2.辦理112年下半年度新增修訂法令宣導教育訓練。 | 2.結合資訊安全議題，辦理以資訊安全為個資侵害事件項目之應變演練。 | 2.1辦理個人資料保護法令宣導教育訓練。  2.2辦理金融消費者保護法法令宣導教育訓練。  2.3辦理113年上半年度新增修訂法令宣導教育訓練。 | 2.辦理開戶、交易及CRS相關法令宣導。 |
| 15 | 公平待客 | 客戶  員工 | 1.提升董事及內部人員對公平待客原則政策之認知。 | 1.1請各單位提出113年度公平待客指引方針。  1.2對境外結構型商品進行重新評估作業。  1.3對臨櫃之身心障礙者及銀髪族由專人優先辦理相關業務。  1.4強化對投資人之客戶評估作業。  1.5優化線上開戶作業流程，減少客戶補件次數。  1.6研議營業場所增設無障礙設施。  1.7對有關委託人權益事項之資料，應於取得時以信件、電子等通訊方式儘速告知客戶，並留存告知紀錄。 | 1.1向董事會進行公平待客作業報告。  1.2向董事進行公平待客宣導教育訓練  1.3對臨櫃之身心障礙者及銀髪族由專人優先辦理相關業務。  1.4強化對投資人之客戶評估作業。  1.5優化線上開戶作業流程，減少客戶補件次數。  1.6研議營業場所增設無障礙設施。  1.7對有關委託人權益事項之資料，應於取得時以信件、電子等通訊方式儘速告知客戶，並留存告知紀錄。 | 1.1對境外結構型商品進行重新評估作業。  1.2對臨櫃之身心障礙者及銀髪族由專人優先辦理相關業務。  1.3強化對投資人之客戶評估作業。  1.4優化線上開戶作業流程，減少客戶補件次數。  1.5研議營業場所增設無障礙設施。  1.6對有關委託人權益事項之資料，應於取得時以信件、電子等通訊方式儘速告知客戶，並留存告知紀錄。 | 1.1向董事會進行公平待客作業報告。  1.2請各單位提供次一年度公平待客指引方針。  1.3對臨櫃之身心障礙者及銀髪族由專人優先辦理相關業務。  1.4強化對投資人之客戶評估作業。  1.5優化線上開戶作業流程，減少客戶補件次數。  1.6研議營業場所增設無障礙設施。  1.7對有關委託人權益事項之資料，應於取得時以信件、電子等通訊方式儘速告知客戶，並留存告知紀錄。 |
| 15 | 公平待客 | 客戶  員工 | 2.辦理教育訓練，督促各單位遵循本公司公平待客準則所訂之各項原則辦理業務。 | 2.1評估利用金融網對客戶進行金融知識之推廣及反詐騙教育訓練之可能性。  2.2檢討客訴案件發生原因。  2.3配合世代交替重大議題，對實習生及新進人員進行法令遵循教育訓練。 | 2.1辦理關係人暨內部人交易相關法令宣導教育訓練。  2.2檢討客訴案件發生原因。  2.3配合永續金融重大議題，對投資人進行金融知識之推廣，ex.定期定額存股、當沖交易及其相關風險等。 | 2.1對內部人辦理公平待客宣導教育訓練。  2.2辦理重大訊息及內線交易相關法令宣導教育訓練。  2.3檢討客訴案件發生原因。  2.4配合世代交替重大議題，對實習生及新進人員進行法令遵循教育訓練。 | 2.1辦理內部人員開戶委託買賣有價證券及從事期貨交易法令宣導(關係人交易)教育訓練。  2.2檢討客訴案件發生原因。  2.3配合社會公益活動或計畫舉辦之偏鄉小學說故事活動，辦理反詐騙及金融投資理財觀念宣導。 |